



Règlement de fonctionnement



EHPAD LES CORDELIÈRES

AVENUE DE LA BOIRE SALÉE 49130 LES PONTS DE CÉ CEDEX
Tél. : 02 41 79 74 00 - Fax : 02 41 79 74 01
Mail : accueil@ehpadlespontsdece.fr
www.ehpadlespontsdece.fr

Sommaire

Préambule	page 4
I : Garantie des droits des usagers	page 5
1.1 - Projet d'établissement	
1.2 - Droits et libertés	
1.3 - Relations avec l'entourage et les proches	
1.4 - Prévention de la violence et de la maltraitance	
1.5 - Concertation, recours et médiation	
II : Fonctionnement de l'établissement	page 11
2.1 - Régime juridique de l'établissement	
2.2 - Personnes accueillies	
2.3 - Admissions	
2.4 – Contrat de séjour	
2.5 – Conditions de participation financière et de facturation	
2.6 - Conditions particulières de facturation	
2.7 – Sécurité des biens et des personnes, responsabilités et assurances	
2.8 – Situations exceptionnelles	
III : La vie dans la structure	page 16
3.1 – Organisation des locaux collectifs et privés	
3.2 – Repas	
3.3 - Activités et loisirs	
3.4 - Le linge et son entretien	
3.5 - Pratique religieuse ou philosophique	
3.6 - Droit de vote	
3.7 - Courrier	
3.8 – Transports	



- 3.9 - Animaux
- 3.10 – Prestations autres
- 3.11 - Règles de conduite
- 3.12 – Prise en charge médicale
- 3.13 – Accompagnement des résidents
- 3.14 - Dossier du résident
- 3.15 - Fin de vie



Préambule

Le présent document s'adresse aux personnes âgées et aux acteurs de l'établissement. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise, le cas échéant, les modalités d'association de l'entourage à la vie de l'établissement.

Il a été adopté par le Conseil d'Administration de l'EHPAD le 21 janvier 2015, après avis du Conseil de la vie sociale en date du 20 janvier 2015. Depuis cette date, il a été amendé plusieurs fois en respectant la même procédure.

Il est remis et à disposition de toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.

Il peut être consulté à l'accueil de l'établissement.

Les équipes sont à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

Il est également remis à chaque personne qui exerce à titre libéral, ou qui intervient à titre bénévole au sein de l'établissement.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les résidents ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.



I – GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

1.1 - Projet d'établissement

L'EHPAD Les Cordelières est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins. L'établissement a pour mission de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins, à un suivi médical adapté.

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents. Dans cet esprit, le personnel aide les résidents à accomplir les actes de la vie courante, les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et toutes mesures favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de se substituer à eux et de « faire à leur place ». De plus, il favorise la vie sociale et l'ouverture vers l'extérieur, le tout dans le concept de l'humanité (cf point 3.13).

L'EHPAD s'est donné pour objectif de permettre aux résidents de demeurer dans leur logement le plus longtemps possible. Ce principe ne porte pas atteinte aux possibilités de départ volontaire sur l'initiative du résident, ni aux cas de résiliation mentionnés dans le contrat de séjour.

La personne se voit proposer un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins. Elle dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions régle-

mentaires en vigueur. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

La personne peut désigner par écrit une personne de confiance (art L 1111-6 du code de la santé publique). La personne de confiance sera consultée au cas où le résident ne peut exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire. La désignation est révocable à tout moment.

1.2 - Droits et libertés

1.2.1. Valeurs fondamentales

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte de la personne âgée dépendante de la Fédération Nationale de Gérontologie qui répond à l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie. La charte est affichée au sein de l'établissement et remise aux résidents au moment de l'admission en tant qu'annexe du contrat de séjour.

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'exprime dans le respect réciproque :

- des salariés
- des intervenants extérieurs
- des autres résidents
- de leurs proches

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- Respect de la dignité et de l'intégrité
- Respect de la vie privée
- Liberté d'opinion
- Liberté de culte
- Droit à l'information
- Liberté de circulation
- Droit aux visites
- Droit au renoncement de soin

1.2.2. Le Conseil de la Vie Sociale

Il existe conformément au décret n°2004-287 du 25 mars 2004 un Conseil de la Vie Sociale, instance d'expression des résidents et de leurs familles.

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il est composé de représentants élus ou désignés pour trois ans :

- Au moins 2 représentants des résidents
- Au moins 1 représentant des familles et/ou des représentants légaux et/ou mandataires judiciaires à la protection des majeurs
- Au moins un représentant des personnels
- Au moins un représentant du Conseil d'Administration
- Au moins un représentant des bénévoles
- Le médecin coordonnateur
- Un représentant de l'équipe médico-soignante.



Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage.

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

1.2.3. Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration définit la politique générale de l'établissement et délibère sur des points tels que le projet d'établissement, le budget, les tarifs, le présent règlement de fonctionnement. Ses délibérations sont communiquées au représentant de l'Etat.

Dans les établissements publics sociaux et médico-sociaux, il est présidé par le maire ou son représentant. Il se réunit au moins 4 fois par an et comprend :

- 3 représentants du Conseil municipal des Ponts de Cé, dont le Maire, Président de droit,
- 3 représentants des Conseils Généraux des départements dont deux du Maine et Loire,
- 1 représentant médical (le médecin coordonnateur de la structure),
- 1 représentant du personnel,
- 2 personnalités qualifiées désignées par le Maire en fonction de leurs compétences,
- 2 représentants du Conseil de Vie Sociale,

1.3 - Relations avec l'entourage et les proches

La présence, le plus souvent possible, de l'entourage et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour.

Pendant toute la durée de celui-ci, l'information et la communication entre l'entourage et l'établissement – dans le respect de la volonté du résident - doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Dans ce cadre, un guide du proche est remis à la personne de confiance qui est invitée à le partager aux autres proches du résident.

Au cours de périodes d'hospitalisation éventuelles, l'entourage est invité à préparer avec l'établissement le retour du proche dans l'établissement.

1.4 - Prévention de la violence et de la maltraitance

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

1.5 - Concertation, recours et médiation

1.5.1. Au sein de l'établissement

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leur entourage est effectué 3 mois après l'arrivée grâce à un questionnaire de satisfaction dont la synthèse est présentée au Conseil de la Vie Sociale et au Conseil d'Administration.

L'établissement s'engage tous les cinq ans dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre et fait réaliser au moins tous les cinq ans par un organisme extérieur une évaluation externe de sa qualité. La dernière auto-évaluation et l'évaluation externe datent de 2023.

La Direction, ou un représentant, se tient à la disposition des résidents et de leur entourage souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit au cours d'un rendez-vous durant lequel le résident peut être accompagné de la personne de son choix.

Dans ce cadre, une Fiche d'Evènement Indésirable est disponible dans les services et à l'accueil, afin que tout dysfonctionnement ou insatisfaction constatée par un résident, entourage, visiteur, ou professionnel soit signalée, analysée et traitée. Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la Vie Sociale, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

1.5.2. Les « personnes qualifiées » et la médiation à la consommation

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, les personnes qualifiées sont nommées conjointement par l'Agence régionale de santé et le président du Conseil général. Elles ont pour mission, sans



pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux éventuels conflits entre les résidents et l'établissement.

Par ailleurs, l'article L.612-1 du Code de la consommation stipule que :

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garanti au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ». Ceci peut concerner les prestations prévues au contrat de séjour liées à l'hébergement et au séjour dans l'établissement.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir seront communiquées en annexe du contrat de séjour.

II – FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

2.1 - Régime juridique de l'établissement

L'établissement est un établissement public médico-social géré par un Conseil d'Administration et un Directeur. Il relève de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L312-1 al 6 du code de l'action sociale et des familles.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie et de l'aide sociale, le cas échéant. Il répond aux normes d'attribution de l'allocation logement.



2.2 - Personnes accueillies

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans, sauf dérogation. **En priorité, les personnes accueillies sont originaires, habitantes, ou ont des enfants résidant dans la commune des Ponts-de-Cé.** Dans la limite des places disponibles, l'EHPAD reçoit d'autres personnes âgées sans autre discrimination que le respect des capacités de prise en soin de l'établissement, définies dans son projet institutionnel.

2.3 - Admissions

Toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement peut demander à en faire une visite préalable auprès de la direction.

Les demandes d'admission doivent être réalisées par le biais de la plateforme Via Trajectoire.

Au vu de l'évaluation personnalisée de l'autonomie de la personne qui sollicite son admission réalisée par son médecin traitant, la commission d'admission de l'EHPAD donne son avis sur l'admission de la personne âgée. Cette commission admission est composée à minima : du directeur, du médecin coordonnateur, du responsable de l'accompagnement, du responsable de l'accueil et du psychologue.

Le Directeur prononce ensuite l'admission via la signature conjointe du contrat de séjour.

La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord. Elle correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure.



2.4 – Contrat de séjour

Il est signé un contrat de séjour entre la personne âgée et l'établissement conformément au décret du 26 novembre 2004. Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement de fonctionnement et le livret d'accueil.

Le contrat de séjour sera présenté oralement au résident ou à son représentant légal (selon son souhait, assisté de sa personne de confiance préalablement désignée) par l'administration lors de sa préadmission. Le contrat lui sera confié. Un rendez-vous sera fixé avec le résident pour signature du contrat dans un court délai suivant son entrée.

2.5 – Sécurité des biens et des personnes, responsabilités et assurances

L'E.H.P.A.D. n'est pas tenu de garantir un risque zéro, ni une sécurité totale mais il est par contre tenu à une obligation de précaution, de prudence et de dialogue avec le résident.

2.5.1 - Sécurité des personnes

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour le plus haut niveau de sécurité possible aux résidents eux-mêmes dans la limite de l'exercice de leur liberté.

Notamment, l'établissement assure une permanence grâce aux professionnels présents 24h/24h et à l'appel malade.

2.5.2 - Biens et valeurs personnels

Dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice, le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Les sommes d'argent, titres et valeurs, bijoux et objets précieux, les objets d'usage courant dont la nature justifie la détention pendant le séjour peuvent être déposés auprès du comptable de l'établissement par l'entourage (explication des modalités dans le contrat de séjour). Aucun dépôt ne sera accepté dans l'établissement.

En aucun cas le dépôt n'est obligatoire – quelle que soit la nature des objets – mais la responsabilité de l'établissement ne pourra pas être engagée pour les objets non déposés auprès du comptable de l'établissement.

2.5.3 - Assurances

En qualité de structure à caractère public, l'établissement s'inscrit dans le cadre spécifique du droit et de la responsabilité administrative, pour ses règles de fonctionnement et l'engagement d'un contentieux éventuel. Il est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

Les règles générales de responsabilité applicables pour le résident dans ses relations avec les différents occupants sont définies par les articles 1240 et suivants du Code Civil, sauf si la responsabilité de l'établissement est susceptible d'être engagée.

2.6 – Situations exceptionnelles

L'établissement dispose, en interne, d'un plan bleu qui protocolise la gestion de toutes les situations exceptionnelles susceptibles d'advenir.

2.6.1 - Vague de chaleur

L'établissement dispose d'une salle climatisée et de plusieurs rafraîchies. Des boissons fraîches sont mises à la disposition des résidents.

Il est institué dans chaque département un plan d'alerte et d'urgence qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels. Dans ce cadre, les proches et bénévoles peuvent être sollicités pour maintenir la meilleure hydratation possible de nos résidents.

2.6.2 - Incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés, et reçoivent conformément à la réglementation en vigueur, la visite de la commission départementale de sécurité qui continue à rendre un avis favorable à l'exploitation de la structure.

Des exercices et formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés.

2.6.3 - Vigilances sanitaires

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-affections alimentaires et le risque de légionellose.

III – LA VIE DANS LA STRUCTURE

3.1 – Organisation des locaux collectifs et privés

3.1.1 - Les locaux privés

Chaque logement est équipé du mobilier type (lit médicalisé, table de chevet, commode, table, chaise, fauteuil, placard). Cependant afin de recréer son cadre habituel et de personnaliser le logement, **le résident peut apporter des meubles ou des objets auxquels il est particulièrement attaché**, à l'exception du lit et du matelas, et dès lors que ceux-ci sont compatibles avec son état de santé ainsi que la superficie affectée et la sécurité, tant pour lui-même que pour le personnel ou pour les visiteurs, et **accompagnés d'attestations listées dans les pièces à fournir (conformité appréciée par le directeur ou son représentant)**.

Dans les logements, les appareils électriques individuels (tels que lampe de chevet, micro-ondes, réfrigérateurs, bouilloires, cafetières, ventilateurs...) ne sont autorisés qu'après accord du directeur ou de son représentant. Pour des raisons de sécurité, **les chauffages d'appoint sont interdits**, et il est demandé de recourir aux services techniques de l'établissement pour toute pose de multiprises en se rapprochant de l'équipe soignante ou administrative.

La maintenance du mobilier, des appareils électriques non mis à disposition par la structure, et des biens personnels est à la charge du résident ou de ses proches. Il en est de même pour l'entretien du réfrigérateur (**dont la gestion des denrées**) si vous choisissez d'en apporter un. Dans ce cadre, l'établissement décline toute responsabilité en cas d'ingestion de nourriture périmée issue du réfrigérateur du logement.

La fourniture de **l'électricité, du chauffage et de l'eau** est à la charge de l'établissement et incluse dans le prix de journée.

Chaque logement est équipé d'une prise de **téléphone**. Sur demande formulée auprès des services de télécommunications, il est possible d'obtenir une ligne téléphonique personnelle. Les frais de connexion et de communication sont à la charge du résident.

Chaque logement est équipé d'une prise télévision (réception TNT). En outre, la redevance TV et l'entretien du téléviseur restent à la charge du résident.

Par ailleurs, des salons de télévision sont à la disposition des résidents.

Le ménage du logement est assuré par le personnel de l'établissement.

Toutefois, compte tenu de la complexité de l'accompagnement de différents résidents avec des profils diversifiés, l'établissement ne peut pas s'engager à entretenir plusieurs fois par jour le logement d'un résident.

Cependant, dans le cadre de son projet de vie individualisé, le résident peut participer à l'entretien de son logement s'il le souhaite.

Les petites réparations sont assurées par un agent d'entretien de l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le directeur en informe chaque résident concerné qui ne peut s'y opposer. Le Directeur s'engage dans ce cas à reloger la personne âgée pendant la durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

3.1.2 - Les locaux collectifs

Toute personne souhaitant pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil. L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

3.2 –Repas

Les repas sont servis dans les salles de restauration, à l'exception du petit-déjeuner qui est servi dans le logement (ou dans les petits salons, selon souhait ou besoin du résident).

Les menus sont établis de manière à être équilibrés. En cas d'incapacité temporaire constatée par l'équipe soignante, les repas peuvent être pris dans le logement : ce service reste occasionnel et ne donne pas lieu à facturation supplémentaire.

Les régimes alimentaires prescrits par les médecins sont pris en compte. L'établissement assure la totalité de la nourriture et de la boisson prévue au menu.

Une collation est servie.

Le résident peut inviter les personnes de son choix au déjeuner. Le prix du repas est fixé par le Conseil d'Administration et communiqué aux intéressés chaque année.

Le résident ou les personnes invitées devront avertir le secrétariat au minimum 48 h avant le repas en précisant le nombre de repas supplémentaires à prévoir car la capacité d'accueil est cependant limitée.



Pour des raisons logistiques, l'arrivée dans la salle à manger est demandée à 11h45 afin que le début du repas commence à 12h00, la fin du service étant fixée à 13h30.

De même le résident ou l'entourage doit informer le secrétariat la veille, s'il prévoit de ne pas prendre un ou plusieurs repas le lendemain.

Une commission des menus se réunit régulièrement. Elle évalue le degré de satisfaction des résidents au regard des menus servis au cours de la dernière période, elle fait le bilan des dysfonctionnements ou insatisfactions des résidents relevés par les professionnels de la structure, et elle recense les envies et les souhaits des résidents présents au sein de cette instance.

3.3 - Activités et loisirs

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble.

Pour aider à " ajouter de la vie aux années ", le personnel organise des activités qui se veulent " personnalisées ", c'est-à-dire tenant compte des souhaits et des possibilités du résident, que ce soit dans son logement ou dans des lieux de rencontre, d'échange et de divertissement. Ces actions d'animation régulièrement organisées par l'établissement ne donnent pas lieu à une facturation.

Les prestations ponctuelles et toujours facultatives d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions financières de participation, s'il y a lieu (voyages, sorties...).

Les activités internes ou externes sont encadrées par du personnel de l'établissement et visent au maintien du lien social. Ces activités sont



proposées en fonction des goûts exprimés par les résidents. Des animateurs organisent des ateliers tout au long de la semaine, occupationnels et thérapeutiques. Des bénévoles participent à l'organisation d'activités d'animation.

Une commission animation se réunit régulièrement. Elle définit les axes principaux des activités à réaliser sur la période qui suit, les moyens de coordination et de communication entre services et évalue le degré de satisfaction des résidents au regard des activités réalisées sur la période passée.

La Commission animation comprend : un ou des résidents volontaires, la responsable animation ou une animatrice, un représentant de l'association Loire et Loisirs, un agent de chaque secteur d'hébergement, le responsable de l'accompagnement, le directeur, le responsable administratif le cas échéant, le responsable technique le cas échéant, le responsable cuisine le cas échéant.

3.4 - Le linge et son entretien

Le linge domestique (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et entretenu par l'établissement. Les Cordelières utilisent de l'ozone pour laver le linge (réduction des complications épidermiques liées aux agents contenus dans les produits lessiviels traditionnels, l'ozone étant un composé chimique assainissant et hypoallergénique, lavage à froid respectueux du linge, respect de l'environnement).

Le linge personnel du résident est lavé et repassé par l'établissement. Cette prestation est incluse dans le prix de journée. L'entretien peut être assuré par l'entourage s'il le désire, sans pour autant donner lieu à abattement sur le prix de journée.

Le linge délicat et les lainages doivent être entretenus par les proches. Si celui-ci est lavé par la structure, l'établissement tentera d'être attentif, mais décline toute responsabilité en cas de dégradation.

En **hébergement permanent**, le linge personnel est identifié par l'établissement pour les résidents. La perte de linge, qui n'a pu être marqué par l'établissement faute d'information, ne peut être imputée à la structure.

En **hébergement temporaire**, le linge personnel doit être marqué avant l'entrée (des noms et prénoms). Une prestation payante de marquage du linge est proposée par l'établissement. La perte de linge non marqué ne peut être imputée à la structure.

Le renouvellement du linge relève de la responsabilité du résident ou de son représentant.

Pour tout achat personnel de linge tel que couette, ou plaid, le résident doit s'assurer que la norme anti feu est respectée pour ce type de linge en collectivité (fournir justificatif ou factures d'achat).

3.5 - Pratique religieuse ou philosophique

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande. Actuellement, un office catholique est

célébré une fois par semaine. Par ailleurs, un service d'aumônerie est assuré par une équipe composée d'un prêtre et de plusieurs bénévoles.

Les personnels s'obligent à respecter le principe constitutionnel de laïcité en tant qu'agent relevant d'un établissement public. Les personnels et les résidents s'engagent à respecter les convictions personnelles de toutes les personnes accueillies.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

3.6 - Droit de vote

Le résident arrivant dans son nouveau domicile, il conserve son droit de vote. Dans le cas où la personne souhaiterait continuer à aller voter, il a la possibilité d'aller s'inscrire sur les listes électorales de la commune de domicile à savoir Les Ponts de Cé. S'il ne peut se déplacer, son entourage peut l'inscrire avec une procuration signée par la personne.

3.7 – Courrier – Accueil téléphonique

La distribution du courrier est effectuée par le personnel de l'établissement.

L'expédition du courrier affranchi par les résidents est réalisée quotidiennement (sauf les week-ends et jours fériés) par dépôt dans la boîte à lettres située à l'accueil. L'accueil téléphonique de la structure est assuré 24 heures sur 24 en cas d'urgence.



Cependant, pour toute demande non urgente, et afin de veiller au confort des résidents, l'accueil téléphonique est ouvert de 11h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

3.8 – Transports

3.8.1 - Prise en charge des transports

L'établissement assure quelques transports dans le cadre de ses activités d'animation.

Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement et notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou dans les établissements de santé sont à la charge du résident. Ce dernier et son représentant seront informés des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser.

En effet, l'établissement n'a pas la capacité d'accompagner les résidents pour les déplacements liés à la santé.

Il en est de même pour les déplacements d'ordre administratif.

3.8.2 - Accès à l'établissement - Stationnement

L'établissement est accessible en transports en commun.

Des emplacements sont réservés dans l'enceinte de l'établissement pour les ambulances, taxis, VSL et véhicules personnels des résidents ou de leurs visiteurs. Le stationnement des autres véhicules se fait sur les parkings extérieurs prévus à cet effet.

Les véhicules à proximité doivent être soigneusement fermés à clé. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol. La



Direction se réserve le droit de faire appel aux forces de police ou de faire déplacer, elle-même, sans mise en demeure, les véhicules dont le stationnement entraverait gravement la circulation, mettrait en péril la sécurité des personnes et des biens de la structure.

3.9 - Animaux

Un chien d'accompagnement collectif est présent dans l'établissement. Ce chien a bénéficié d'une éducation par HANDI-CHIENS (Association Nationale pour l'Education de Chiens d'Assistance pour Handicapés), le rendant tout à fait apte à la vie en collectivité et, tout particulièrement, auprès de personnes âgées dépendantes. Il participe à plusieurs activités, à divers moments de la journée, et s'avère être une excellente compagnie pour les résidents appréciant les animaux.

Si un résident, en accord avec le directeur de l'établissement, fait le choix d'entrer en EHPAD avec son animal, l'ensemble des frais afférents (alimentation, soins...) seront à sa charge. Au décès du résident, l'animal est remis aux bons soins de l'entourage du résident. Le directeur peut décider de refuser ou de retirer un animal à son maître si le comportement de l'animal ou son hygiène est incompatible avec la vie en collectivité.

La visite des autres animaux est acceptée, mais tenus en laisse, dans le logement d'un résident, et sous réserve, que les vaccinations soient à jour et, pour les chiens, qu'ils n'aboient pas. Quoi qu'il en soit, leur présence n'est pas autorisée dans les pièces destinées à la restauration.

3.10 – Prestations autres

Le résident pourra bénéficier des services à domicile qu'il aura choisi et en assurera directement le coût.

Néanmoins, afin de faciliter certaines prestations, il est mis à disposition un salon de coiffure et une boutique.

Par ailleurs, les soins de base de pédicurie sont assurés gratuitement par le personnel formé à cette pratique. Les soins de pédicurie plus complexes ou à risque sont confiés à des professionnels extérieurs à l'établissement et sont à la charge des résidents.

3.10.1 - Le salon de coiffure

L'EHPAD met à disposition du coiffeur de votre choix un salon de coiffure au rez-de-chaussée de l'établissement (Bâtiment Anne de la Court).

La prise de rendez-vous et le règlement sont de la responsabilité du résident, de son entourage ou de son représentant légal.

Toutefois, plusieurs coiffeuses (coiffeurs) se déplacent à l'établissement. Leurs dates de passage sont affichées dans chaque service pour permettre de prendre rendez-vous auprès du secrétariat.

3.10.2 - La boutique

Les résidents ou leur entourage ont la possibilité de commander des produits plaisir (bonbons, gâteaux, etc...) ou de première nécessité (shampooing, savon, etc...) à la boutique de l'établissement (affichage des jours et heures d'ouverture sur les panneaux d'animation).



3.11 - Règles de conduite

La vie collective et le respect des droits et des libertés impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, solidarité.

3.11.1 - Promenades

Les résidents ont le droit bien évidemment d'aller et venir librement.

Cependant, s'ils souhaitent s'absenter lors d'un repas, voire pour une nuit, ou rentrer un soir après 18 h 00, le personnel doit être prévenu impérativement afin d'éviter les inquiétudes. A défaut, l'établissement mettra en œuvre une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte de son absence.

Une sonnette est prévue à cet effet à côté du portail afin de prévenir l'équipe soignante du retour.

Enfin, le résident peut se rendre chez son entourage pour quelques heures, voire plusieurs jours, après en avoir informé l'équipe soignante.

Les résidents avec troubles cognitifs peuvent faire l'objet d'une restriction, dès lors qu'elle a été formalisée dans l'annexe du contrat de séjour prévue à cet effet.

3.11.2 Visites

La présence, le plus souvent possible, de l'entourage et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour. En outre, l'établissement devenant le domicile, chaque résident peut y recevoir son entourage et ses amis, soit dans les locaux communs, soit dans son logement et aux heures



qui lui conviennent, à la condition de ne gêner ni le service, ni les autres résidents. Les visites sont autorisées sans horaires contraignants, mais de préférence après 10 h 00 pour permettre le bon déroulement des soins.

Pour le confort et la santé de tous, il est toutefois demandé :

- de rappeler aux visiteurs :
 - qu'ils ne doivent pas apporter d'aliments interdits par prescription médicale,
 - qu'ils doivent porter un masque en cas de symptômes ORL ou de contact récent avec des personnes malades.
 - qu'ils ne doivent garer leur véhicule qu'aux emplacements prévus à cet effet et ce, afin de respecter les règles de sécurité (accès des services de secours).
 - d'observer le maximum de calme et de discrétion,
- que lorsque les familles sont accompagnées de jeunes enfants, qui sont les bienvenus, ces derniers doivent rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable du Directeur. Il en va de même pour les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association.

Les Notaires, qui ont la qualité d'Officier public, n'ont pas à solliciter une quelconque autorisation de la part de l'Administration pour se rendre auprès des résidents qui en ont fait la demande, quel que soit l'état de santé de ces derniers.

3.11.3 - Droit à l'image

Dans le cadre du dossier médical informatisé, des photographies sont nécessaires à la sécurisation du circuit du médicament et du dossier de soins.

Par ailleurs, des activités peuvent conduire à des photographies, des enregistrements sonores ou vidéo de la personne accueillie. A cet égard, il sera demandé l'autorisation de tout ou partie du droit à l'image et de la voix, par signature d'un document annexé au contrat de séjour.

3.11.4 - Alcool - Tabac

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

Il est interdit de fumer dans les bâtiments de l'établissement, y compris les logements pour des raisons de sécurité de tous et de droit des salariés.

3.11.5 - Nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera recommandé.

3.11.6 - Respect des biens et équipements collectifs

Chaque résident doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition.

Les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans le logement du résident feront l'objet d'une surveillance par la personne âgée ou ses proches.

3.11.7 - Sécurité

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le personnel de service ou la direction pour que des mesures adaptées soient prises.

Il est interdit de détenir des armes dans la structure.

L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet.

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

3.12 – Prise en charge médicale

Le résident a le libre choix de son médecin, dès lors que ce dernier a signé un contrat avec l'établissement. Toutefois, en cas d'urgence, si le médecin traitant ne peut venir rapidement, l'infirmière ou un agent du service de soins pourra contacter un autre médecin. **Le résident ne fait aucune avance de frais pour les interventions médicales**, l'établissement ayant la charge de l'organisation des soins médicaux.

Le résident ayant besoin de soin peut être maintenu dans l'établissement tant que son état ne nécessite pas les soins d'une unité de long séjour dont la mission principale est l'accueil de personnes très dépendantes nécessitant une surveillance et des soins continus notamment la nuit.

L'établissement a un **médecin coordonnateur**. Il est en charge de l'élaboration et du suivi du projet de soins de l'établissement, de l'évaluation médicale des résidents et de l'animation de l'équipe soignante.

Sauf situation tout à fait particulière, Il n'est pas le médecin traitant des résidents.

Contrairement au médecin traitant qui s'occupe du suivi médical individuel du résident, le médecin coordonnateur assure la qualité de la prise en charge médicale globale des résidents grâce à ses compétences gériatriques.

En outre :

- Il élabore et met en œuvre le projet de soins de l'EHPAD
Le projet de soin détermine les modalités de prise en charge des résidents. Par exemple, le projet de soins de l'EHPAD peut indiquer s'il y a des pathologies pour lesquelles l'établissement n'est pas en capacité d'intervenir.
- Il donne son avis sur l'admission d'un résident et précisément sur l'adéquation de son état de santé avec les capacités de prise en charge de l'établissement à ce moment donné. C'est le directeur de l'établissement qui se prononce en dernier recours sur l'admission.
- Il réalise l'évaluation gériatrique du résident
Le médecin coordonnateur réalise plusieurs évaluations (tests cognitifs, bilan nutritionnel...) dont le résultat permet à l'équipe soignante d'organiser des interventions auprès du résident.
- Il coordonne les interventions des différents intervenants
Le médecin coordonnateur est en relation avec les intervenants extérieurs (kinésithérapeute, orthophoniste, ...) ainsi qu'avec des médecins traitants et les spécialistes. Il veille avec la responsable de l'accompagnement à la bonne tenue des dossiers médicaux et para médicaux.

- Il veille également à l'application des bonnes pratiques gériatriques.
- Il a, de plus, un rôle dans la **formation continue de l'équipe soignante**.

Le médecin coordonnateur réalise des prescriptions médicales pour les résidents en cas de **situation d'urgence ou de risques vitaux ainsi que lors de la survenue de risques exceptionnels ou collectifs nécessitant une organisation adaptée des soins**.

Les mesures médicales et thérapeutiques individuelles adoptées par l'équipe soignante figurent au dossier médical de la personne prise en charge.

Dans le cadre de la signature de son contrat de séjour, le résident autorise, pour les besoins de la conception, de l'animation, et de l'évolution de son accompagnement, les professionnels de l'équipe pluridisciplinaire de l'établissement en charge de l'accompagner à partager entre elles des informations personnelles qui le concernent.

En toute hypothèse, le résident a toujours accès aux informations qui le concernent. Le résident ou son représentant a de même le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi du 06 janvier 1978.

3.13 – Accompagnement des résidents

Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention constante des membres du personnel, lequel fait tout son possible pour que la personne trouve bien-être et confort.

Les aides qui peuvent être apportées au résident concernent la toilette, les autres soins quotidiens du corps (coiffage, rasage...), l'alimentation, l'habillement, les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et **toutes mesures favorisant le maintien voire le développement de l'autonomie** (certains déplacements à l'extérieur de l'établissement, ateliers d'animation...).

L'établissement accompagnera le résident dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie en recherchant la participation de celui-ci chaque fois que possible, dans l'objectif de rétablir ou de maintenir le plus haut niveau possible d'autonomie.

Les expressions de familiarité (prénom, tutoiement, ...) ne sont utilisées qu'après demande expresse du résident, ou sur la base d'observations validées en équipe avec le résident, et doivent être mentionnées dans le projet de vie individualisé du résident.

Le personnel frappe systématiquement à la porte et attend une réponse positive avant de pénétrer dans l'espace privatif du logement. En l'absence totale de réponse après un temps de latence, le personnel se permettra de rentrer.

Les toilettes et soins sont effectués avec la porte du logement ou de la salle de bain fermée.

Par ailleurs, chaque établissement a sa propre philosophie et ses valeurs. Aux Cordelières, nous insistons sur le PLAISIR et LA BIENVEILLANCE. Nous sommes engagés en ce sens dans une logique de prise en soin en Humanitude® (méthodologie d'accompagnement Gineste-Marescotti) qui conduit nos agents à respecter auprès de votre proche cinq grands principes fondamentaux : **lieu de vie, lieu d'envie, vivre et mourir debout,**



zéro soin de force, mais sans abandon de soin (ex : nous reportons l'aide à la toilette lorsque la personne s'y oppose), **le respect de la singularité et de l'intimité et l'ouverture de la structure vers l'extérieur**.

Il nous tient également à cœur de lutter, dans nos murs **contre le « risque zéro » dans l'accompagnement** : Si nous mettons tout en œuvre pour offrir des prestations et un accompagnement de qualité aux résidents, nous nous refusons à entraver la liberté de nos résidents pour protéger leur sécurité. Les chutes des personnes âgées sont des difficultés présentes au domicile, à l'hôpital, et à l'EHPAD, mais elles restent la preuve que le résident est libre de se déplacer et d'aller et venir. Les demandes de contention systématique de l'entourage ne seront donc pas prises en compte et seul le corps médical pourra proposer un traitement par une contention, dans le respect de la liberté fondamentale d'aller et venir des résidents.

Il en est de même pour l'ouverture vers l'extérieur qui fait partie de nos valeurs et objectifs. Nos résidents ont donc la possibilité d'aller et venir à leur gré, sauf en cas de troubles cognitifs ayant l'objet d'une restriction, dès lors qu'elle a été formalisée dans l'annexe du contrat de séjour prévue à cet effet. Néanmoins, comme précisé ci-dessus, le « risque zéro » n'existe pas, et cette ouverture vers l'extérieur fait partie du risque.

De la même façon, au nom du droit au respect de son domicile, le résident qui le désire pourra garder sa porte ouverte ou fermée et pourra personnaliser son logement dans les limites imposées par la sécurité.

Le droit de choisir est une liberté fondamentale que nous protégeons.



3.14 - Dossier du résident

3.14.1. Règles de confidentialité

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur.

En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical selon une procédure définie.

3.14.2. Droit d'accès

L'établissement a mis en œuvre une politique du dossier du patient (dossier médical et de soins infirmiers) afin de répondre à l'objectif de prise en charge globale de la personne soignée.

Tout résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et, le cas échéant, son représentant légal, à accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002). Les modalités sont expliquées dans l'annexe prévue à cet effet dans le contrat de séjour.

La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

Le dossier administratif est lui aussi accessible par le résident, ou sa personne de confiance, sur demande auprès de l'accueil.

3.15 - Fin de vie

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches en rapport avec la charte d'accompagnement en fin de vie annexée au règlement de fonctionnement.

La présence de l'entourage est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

L'établissement dispose d'un salon funéraire.